

빅 데이터로 보는

# 국민의 소리



주간 동향  
(2018.4.19.~4.25.)



국민권익위원회

# CONTENTS >>

제463호(2018.4.27.)



|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| <b>I. 주간 민원동향</b>                           | <b>1</b>  |
| 1. 민원 추이 .....                              | 1         |
| 2. 신청인 현황 .....                             | 1         |
| 3. 기관유형별 현황 .....                           | 2         |
| <b>II. 주요 민원사례</b>                          | <b>3</b>  |
| 1. 경기 남양주 다산신도시 실버택배 지원 반대 .....            | 3         |
| 2. 서울 금천구 안양천 횡단보도교 연장 건설 요구 .....          | 4         |
| <b>III. 민원예보 모니터링</b>                       | <b>5</b>  |
| 1. 미세먼지에 대한 대책 요구 .....                     | 6         |
| 2. 북인천복합단지 환경오염 유발하는 개발 반대 .....            | 6         |
| 3. 폐비닐류 수거거부 대책 요구('18. 4. 27. 발령 해제) ..... | 7         |
| <b>IV. 국민불편 해소요청 사례</b>                     | <b>8</b>  |
| 1. 점자블럭 설치·관리 관련 규정 개선 요청(국토교통부) .....      | 9         |
| 2. 도시거주민 쌀소득보전직불금 요건 완화 요구(농림축산식품부)         | 10        |
| 3. 간호조무사 보수교육 확대 요청(보건복지부) .....            | 11        |
| 4. 농지태우기에 대한 단속 강화 요청(농림축산식품부, 각 지자체)       | 11        |
| <b>V. 국민불편 개선 사례</b>                        | <b>12</b> |
| ■ 민간어린이집 폐원시 보육교사 사직서 의무제출 개선(보건복지부)        | 12        |

# I. 주간 민원동향

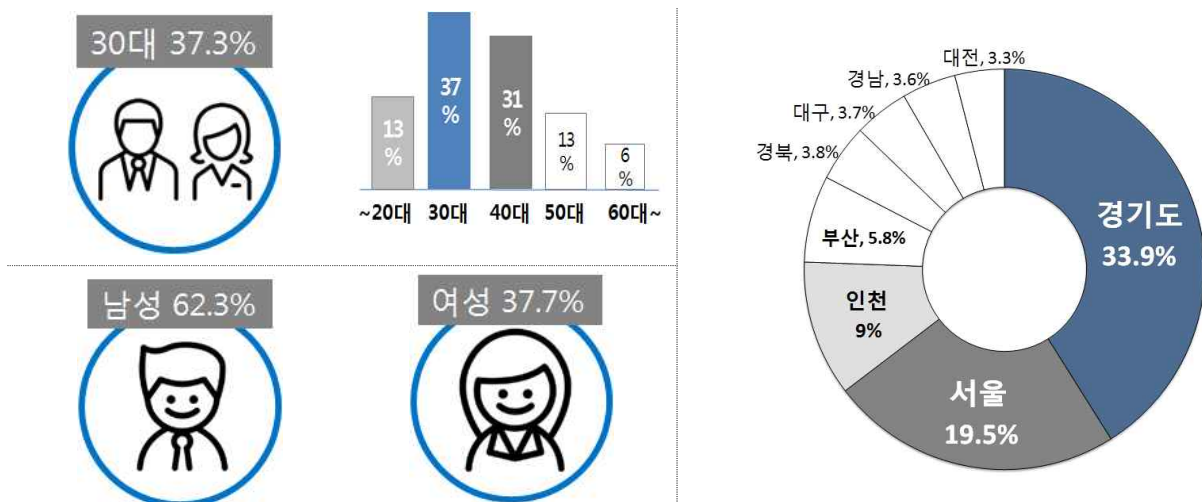
## 1 민원 추이

- 4월 넷째 주 민원은 총 69,557건으로 지난주(70,818건) 대비 1.8% 감소
- 2018.1.1.~4.25. : 총 1,116,351건(새정부 출범이후 3,419,192건)



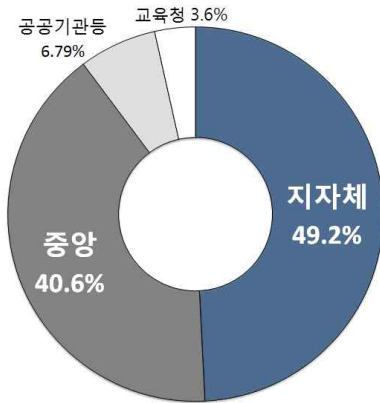
## 2 신청인 현황

- 연령별로는 30대(37.3%), 성별로는 남자(62.3%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(33.9%), 서울(19.5%), 인천(9.0%) 등 수도권이 전체의 62.4%차지



### 3 기관유형별 현황

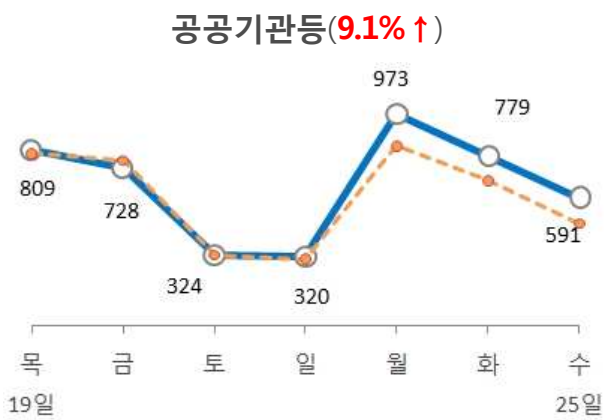
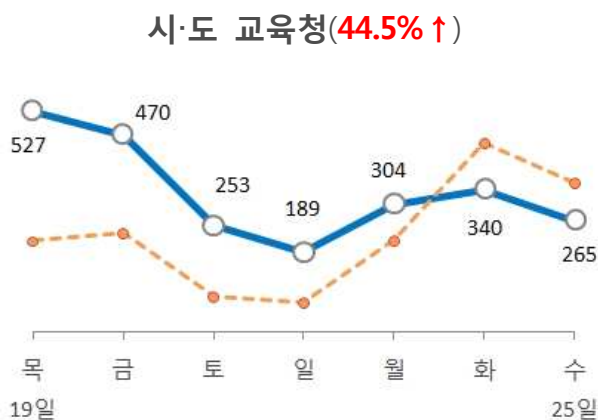
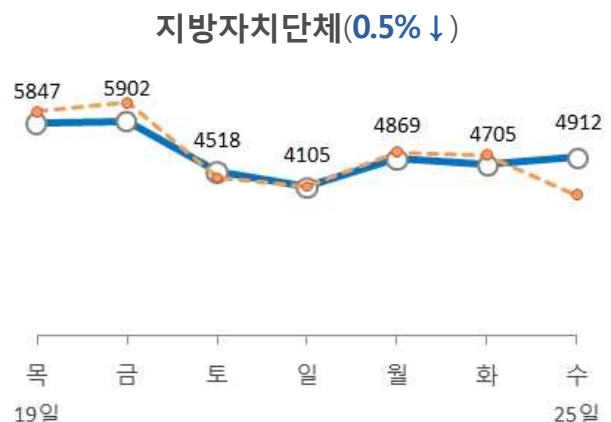
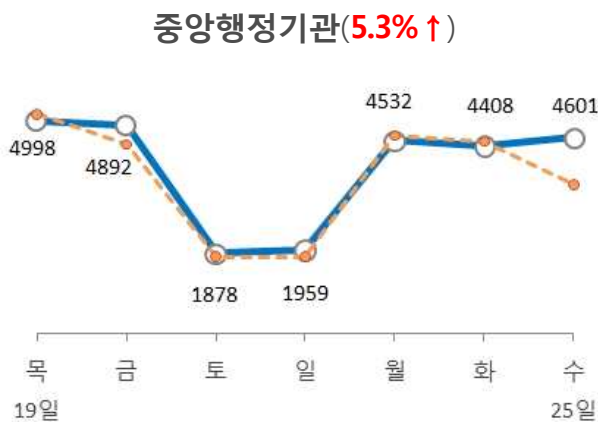
- 기관유형별로는 지자체 49.2%(33,063건), 중앙행정기관 40.6%(27,268건), 공공기관등 6.7%(4,524건), 교육청 3.5%(2,348건) 순임



기관유형별 발생량 상위 기관

|         |            |           |           |     |
|---------|------------|-----------|-----------|-----|
| 중앙행정기관  | 10,001건    | 3,080건    | 1,791건    |     |
|         | 경찰청 36.7%  | 국토부 11.3% | 노동부 7.2%  | 그 외 |
| 지방자치단체  | 1,893건     | 1,456건    | 997건      |     |
|         | 용인시 6.5%   | 화성시 5.0%  | 성남시 3.4%  | 그 외 |
| 시·도 교육청 | 1,120건     | 415건      | 109건      |     |
|         | 경기 47.7%   | 서울 17.7%  | 부산 4.6%   | 그 외 |
| 공공기관등   | 1,093건     | 579건      | 365건      |     |
|         | NH공사 24.2% | 금강원 12.8% | 소비자원 8.1% | 그 외 |

- 전주 대비 민원 추이(금주 : ○—○ / 전주 : ◇---◇)



- 공공지구내 유치원, 초·중등학교 조기개설 요구 등의 민원 증가

## Ⅱ. 주요 민원사례

**갈등** : 개인, 집단 사이의 목표·이해관계로 발생한 민원  
**피해** : 처분, 행위 등으로 인해 재산 등 손해 호소 민원  
**기타** : 정부 정책에 대한 일반 질의 또는 건의 민원

### 1 경기 남양주 다산신도시 실버택배 지원 반대

**갈등**

- 경기 남양주 다산신도시 공동주택 택배차량 지상출입 금지로 불거진 입주민과 택배회사간의 갈등을 공공재정이 투입되는 실버택배로 해결\*하려는 것에 대한 반대

\* 4월 초 언론보도되었고, 4월 17일 국토부에서 노인일자리창출 사업인 실버택배(17년 말 전국 88개 단지에서 2,066명 활동) 적용으로 갈등 중재

- 4월 19일 32건 접수 등 지난 한 주간 총 38건 발생

(일 평균 5.4건)

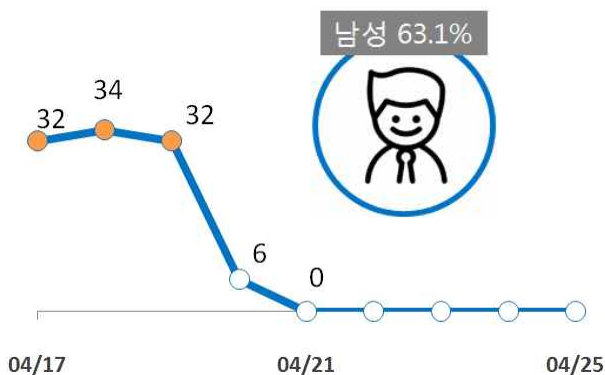


- 입주민의 편의 주장으로 발생한 갈등해결 비용은 입주민이 부담하여야 함
- 충남 ○○아파트인데 똑같은 택배 문제가 있으니 같은 방식으로 문제해결 요구
- 공동주택 건축에 대한 규정을 개정하여 관련 문제가 발생하지 않도록 조치

### 민원발생 세부 현황

- 국토부 중재가 보도된 4월 17일부터 발생(현재까지 104건), 신청인은 30대(49.5%) 남성(63.1%)이 다수이며, 전국적으로 신청됨

\* 4월 19일 국토부는 택배차량 출입 거부시 당사자간 해결하도록 정책방향 변경



[투데이 현장] '실버택배' 취지는 좋은데... 비용은 누가?

김수선 리포터 | 기사입력 2018-04-19 06:48 | 최종수정 2018-04-19 06:58

실버택배 | 다산신도시 | 택배 | 이따로





- 안양천으로 인해 거주지가 분할되어 통행이 불편한 서울 금천구 독산1동 불편사항을 해결하기 위해 안양천 횡단 보도교를 건설\*하기로 하였는데, 향후 이 보도교를 이용하여 안천중학교로 통학하게 될 아이들의 안전을 고려하여 인근 철도까지 횡단할 수 있도록 연장하여 건설 요구

\* '17년 11월 서울시 투자심사(사업비 74억), 올 4월 10일 설계공모 보도

- 4월 19일 56건 접수 등 지난 한 주간 총 100건 발생

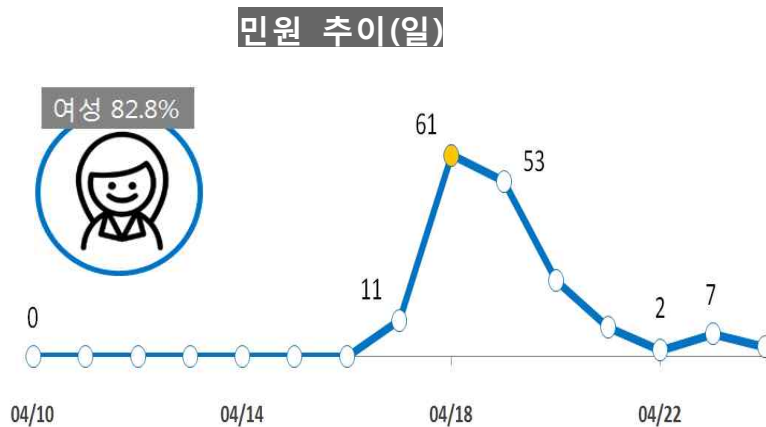
(일 평균 14.3건)



- 철길을 횡단하지 못하는 보도교는 필요 없으니 타당성 조사를 다시 실시할 것
- 철길을 위험하게 횡단하는 통학로가 개선 되지 않는다면, 보도교는 기존 다리를 공중에 띄우는 것에 불과함
- 철도와 안양천을 한 번에 횡단하여 학생들이 등교할 수 있도록 계획변경 요구

### 민원발생 세부 현황

- 2017년 4월 10일 설계공모 보도이후 17일 처음 발생하여 현재까지 169건 신청, 신청인은 40대(57.4%) 여성(82.8%)이 다수



### Ⅲ. 민원예보 모니터링

| 번호                  | 내용                      | 발령일                              |
|---------------------|-------------------------|----------------------------------|
| 2018-01호<br>3단계(심각) | 미세먼지에 대한 대책 요구          | '18. 3. 30.                      |
| 2018-02호<br>3단계(심각) | 북인천복합단지 환경오염 유발하는 개발 반대 | '18. 3. 30.                      |
| 2018-03호<br>1단계(관심) | 폐비닐류 수거거부 대책 요구         | '18. 4. 13.<br>( '18. 4. 27. 해제) |

‘민원예보’는 국민신문고 민원을 모니터링하여 국민의 생명과 안전을 위협하거나 대규모 갈등 및 피해 등을 유발하는 민원이 발생하는 경우 발령하여 관계기관에 필요한 조치 등을 요청하고 있습니다. 소관기관에서는 업무에 참고하시고 조치 현황을 민원정보분석시스템(<http://pias.go.kr>)에 등록하여 주시기 바랍니다.

#### [민원예보 발령단계 및 기준]

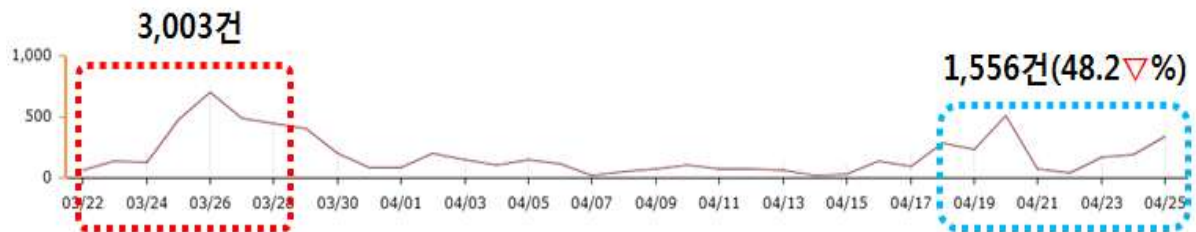
| 구 분                                       | 1단계(관심)                                 | 2단계(주의)                                  | 3단계(심각)                                  |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| 정 기<br>예 보                                | ·과거 3년간 민원 분석결과<br>월 100건 이상 발생 예상 시    | ·과거 3년간 민원 분석결과<br>월 200건 이상 발생 예상 시     | -                                        |
| 수 시<br>예 보                                | ·최근 1개월 이내 100건 이상<br>·최근 1주일 이내 50건 이상 | ·최근 1개월 이내 200건 이상<br>·최근 1주일 이내 100건 이상 | ·최근 1개월 이내 300건 이상<br>·최근 1주일 이내 200건 이상 |
| · 발령대상 : 국민의 안전위협, 대규모 갈등이나 피해가 우려되는 민원 등 |                                         |                                          |                                          |

### Ⅲ. 민원예보 모니터링

#### 1 미세먼지에 대한 대책 요구

2018-01호

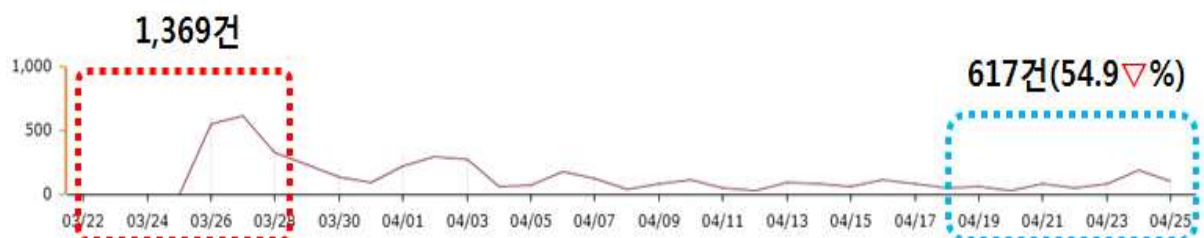
- 발령일 : '18. 3. 30. / 3단계(심각)
- 주요내용
  - 미세먼지에 대한 정부의 대응과 유치원, 초등학교 등 어린이 안전을 위한 피해방지 대책 등이 미흡한 점에 대해 조치를 요구
- 민원추이
  - 예보 당시 주간(3.22~3.28) 발생대비 48.2% 감소



#### 2 북인천복합단지 환경오염 유발하는 개발 반대

2018-02호

- 발령일 : '18. 3. 30. / 3단계(심각)
- 주요내용
  - 청라국제도시에 인접한 북인천복합단지를 민간권소사업이 매입함에 따라, 환경피해를 유발하는 시설이 설치될 것을 우려하여 개발 반대
- 민원추이
  - 예보 당시 주간(3.22~3.28) 발생대비 54.9% 감소





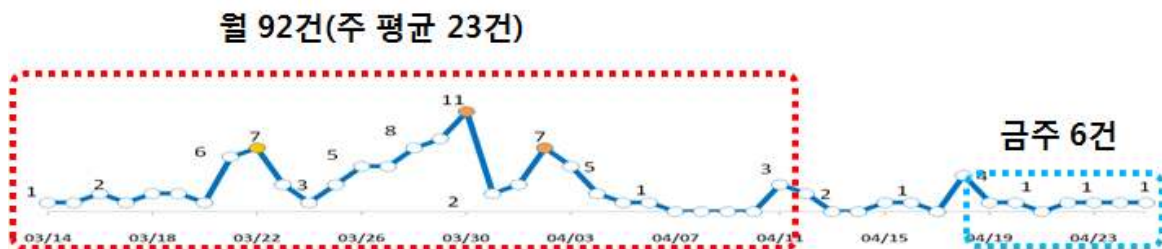
### Ⅲ. 민원예보(예보민원 모니터링)

3

폐비닐류 수거거부에 대한 대책 요구

2018-03호

- 발령일 : '18. 4. 13. / 1단계(관심)
- 주요내용
  - 폐기물 수거업체가 4월 1일부터 무료 수거하던 폐비닐 등에 대한 수거 거부를 예고하였고, 이에 환경오염과 폐비닐류 배출 불편을 우려
- 민원추이 모니터링
  - 예보 당시 월간(3.12.~4.11) 92건 발생(주 평균 23건), 금주 6건 발생



발령 해제 : '18. 4. 27.

- 수시예보 발령 주간 발생량(주 평균 23건) 대비 73.9% 감소
- 최근 2주간 민원 발생량이 점차 감소하고 있어 예보발령 해제

## IV. 국민불편 해소요청 사례

| 사 례 제 목                   | 소 관 기 관            |
|---------------------------|--------------------|
| ① 점자블럭 설치·관리 관련 규정 개선 요청  | 국토교통부              |
| ② 도시거주민 쌀소득보전직불금 요건 완화 요구 | 농림축산식품부            |
| ③ 간호조무사 보수교육 확대 요청        | 보건복지부              |
| ④ 농지태우기에 대한 단속 강화 요청      | 농림축산식품부<br>(각 지자체) |

‘국민불편 해소요청 사례’는 국민신문고 민원·제안 모니터링 결과, 국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 사례를 민원 정보분석시스템([www.pias.go.kr](http://www.pias.go.kr))을 이용하여 선별한 것입니다.

소관기관에서는 적극적으로 검토하여 국민불편 사항이 개선될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

## ① 점자블럭 설치·관리 관련 규정 개선 요청

소관기관: 국토교통부

서울 ○○고등학교 재학생인데 장애인 관련 강의를 들으며 시각장애인의 생활에 관심을 갖다보니 시각장애인의 보행을 책임지는 점자블럭이 제대로 설치되지 않은 곳이 많음을 알게 되었음

주변 점자블럭의 실제 현황을 점자블럭의 설치와 운영과 관련된 규정\*과 비교하여 살펴보니 관련 규정이 모호하여 자의적으로 설치하고 관리하는 문제점이 있음을 알게 되었음

\* 「도로안전시설 설치 및 관리지침」 (국토부예규 제146호)

예를 들면, ‘장애인 안전시설이 제 기능을 항상 유지하도록 정기적으로 점검하고 유지관리한다’는 규정에서 ‘정기적으로 점검’이라는 표현이 애매하니 점검 주기를 명확히 하고(횡단보도 앞은 2년, 공공시설 앞은 3년 등), ‘점자블럭은 시각장애인이 많이 이용하는 도로·시설 주변에 우선 설치한다’는 문구에서도 ‘시각장애인이 많이 이용’이라는 표현이 모호하여 설치 필요성에 대한 이견이 있을 수 있음

관련 규정을 명확히 한다면 시각장애인을 위한 점자블럭이 효율적으로 설치되고 관리될 것으로 보임



## ② 도시거주민 쌀소득보전직불금 요건 완화 요구

소관기관: 농림축산식품부

농촌에 있는 '답' 368.9㎡를 소유하고 도시지역에 거주하며 농사  
철에는 상시 농지로 가서 영농행위를 하고 있는 중인데, 도시지역  
거주 1,000㎡미만의 농지를 소유하였다고 하여 쌀소득보전직불금을  
받지 못하고 있음

소유 농지가 있는 곳에 거주를 하고 싶어도 경제적인 어려움이  
있을 수 있으므로 거주하지 못하는 상황을 고려하여 판단하여야  
하며, 쌀농사를 하려면 영농 면적과  
상관없이 농기구 구비 등 비용에는  
차이가 없으므로 농지 규모에 따른  
직불금 지급여부를 개선하여 경제적  
어려움이 있는 도시거주 농업인이  
라도 실제 영농행위를 하고 있다면  
직불금 혜택을 받을 수 있도록 해  
주기 바람



### [농업인 소득보전 직불금]

「세계무역기구 설립을 위한 마라케쉬협정」에 따른 국내보조 감축약속  
면제기준과 범위에서 특정용도로 사용하는 조건없이 농업인등의 소득을  
직접 보조하며, 농촌지역 외에 주소를 둔 자는 대통령령으로 정한 바에  
따라 지급대상자가 될 수 있음(「농업소득의 보전에 관한 법률」 제6조)

### ③ 간호조무사 보수교육 확대 요청

소관기관: 보건복지부

서울에 거주하는 간호조무사로, 2017년 복직시 간호조무사 보수교육\*을 이수하여야 했는데 수도권외 모든 교육이 마감되어 교육일정에 여유가 있는 제주까지 가서 교육을 받아야할 상황이 있었음

간호조무사 월급이 많지도 않은데 추가 비용을 들여 거주지가 아닌 다른 지역에 가서 교육을 받는 것은 불합리하니, 간호조무사 거주지 현황에 맞추어 교육기회를 확대해 줄 것을 요청함

\* 의료법개정('15.12.)에 따라 간호조무사는 3년 주기로 자격신고를 해야 하며, 별도 직무관련 교육 이수 필요

### ④ 농지태우기에 대한 단속 강화 요청

소관기관: 농림축산식품부  
(각 지자체)

○○시 일대 농경지역에서는 아직도 많은 어르신들이 봄이면 화전농업(논밭 태우기)을 하여 다른 주민들이 연기, 화재에 대한 불안감이 많이 생김

화전농업은 그 효과가 입증되지 않은 방법이고 대형 화재로 번질 위험이 있다고 주변에서 주의를 주어도 잘 관리만 하면 된다고 하며 화전을 계속하고 있음

관할 구청에 신고해도 1회성 계도만하고 과태료처분(산림보호법 제57조)등은 안하는 실정이어서 근절되지 않으니 적극적인 단속으로 화재 등 위험한 상황이 발생하지 않도록 해 주기 바람

## V. 국민불편 개선 사례

소관기관 : 보건복지부

### 민간어린이집 폐원시 보육교사 사직서 의무제출 개선

민간어린이집이 폐원하게 되어 어린이집 원장이 관할구청에 폐원 신고를 위해 보육교사 사직서가 필수서류라고 하면서 사직서 제출을 요구함

보육교사 사직서를 받는 사유를 문의하니 보건복지부 지침 '2017년 보육사업안내'에 근거를 두고 있다고 하는데, 보육교사가 원하지 않는 퇴직을 하는데 사직서를 요구하는 것은 이후 구직 활동 시 자진 사직으로 오인되어 실업급여를 수령하지 못하게 되는 사유가 될 수 있으므로 사업장의 사유로 해고되는 것임을 명확히 하는 방안을 검토해 주기 바람

주간동향 제427호 2017. 8. 2.

### 이렇게 바뀌었습니다

보육교직원 퇴직시, 근로계약의 일방적 해지(폐업으로 인한 통상적 해고)로 인한 퇴직인 경우에는 사직서 제출 의무를 제외하도록 개선

※ 「2018년 보육사업안내 지침」 개정(2018. 1. 3.)